



Obchodník
roka 2017

INFORMÁCIE A TIPY
PRE OBCHODNÍKOV

Tento manuál obsahuje základné informácie o piatom ročníku slovenského ocenenia Mastercard Obchodník roka a prináša niekoľko tipov pre obchodníkov, ako podporiť hlasovanie verejnosti a získať víťazstvo v kategórii Mastercard Obchodník roka 2017 – Cena verejnosti.

OBSAH

1. Čo je Mastercard Obchodník roka 2017?
2. Čo vám môže Mastercard Obchodník roka 2017 priniesť?
3. Ako bude prebiehať tento ročník ocenenia Mastercard Obchodník roka?
 - Kategórie vyhlásené na základe výsledkov nezávislého výskumu verejnej mienky
 - Mastercard Obchodník roka 2017 – Cena verejnosti
4. Ako môžete sami prispieť k vášmu víťazstvu?
5. Partneri ocenenia Mastercard Obchodník roka 2017
6. Kontakt

1. ČO JE MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA

- Mastercard Obchodník roka je ocenenie najlepších obchodníkov v jednotlivých kategóriách maloobchodu. V tomto roku sa uskutoční piaty ročník tejto súťaže na Slovensku.
- Mastercard Obchodník roka je určitou mapou maloobchodu, ktorá môže slúžiť zákazníkom v orientácii na trhu. Zároveň môže byť cenným nástrojom komunikácie samotných obchodníkov – úspech v ocenení je dobrým signálom pre zákazníkov, zamestnancov aj akcionárov.
- Galavečer s vyhlásením výsledkov ocenenia a odovzdaním cien prebehne v rámci galavečera Slovak Retail Summitu dňa 24. apríla 2018 v Bratislave.

2. ČO VÁM MÔŽE MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA 2017 PRINIESTĽ?

- **Vyššie zisky** – zákazníci považujú získané ocenenie za značku kvality a prestíže daného obchodníka. Výhra v ocenení Mastercard Obchodník roka vám pomôže osloviť nových zákazníkov alebo presvedčiť tých súčasných, aby k vám chodili ešte častejšie.
- **Spätnú väzbu priamo od svojich zákazníkov** – zákazníci budú môcť jednoduchým spôsobom vyjadriť svoju spokojnosť s vašimi službami. Na základe priebežných výsledkov hlasovania zároveň uvidíte, ktoré vaše komunikačné aktivity fungujú najefektívnejšie.
- **Viac spokojných zákazníkov** – na základe spätnej väzby budete môcť upraviť to, s čím vaši zákazníci nie sú spokojní.
- **Vyššiu mediálnu publicitu** – s ocenením je spätá vysoká mediálna publicita. Víťazi v jednotlivých kategóriách alebo spoločnosti, ktoré budú zákazníci dobre hodnotiť v hlasovaní verejnosti, sa budú v médiách objavovať častejšie v dobrom svetle.
- **Kontakty s ďalšími obchodníkmi či obchodnými partnermi** – počas slávnostného večera môžete nadviazať alebo posilniť dôležité obchodné kontakty.

3. AKO PREBEHNE TENTO ROČNÍK OCENENIA MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA?

- Mastercard Obchodník roka 2017 bude zahájený **8. 1. 2018**, spolu so spustením hlasovania verejnosti na internetových stránkach.
- Mastercard Obchodník roka 2017 sa skladá z 11 kategórií. Víťaza v 9 odborových kategóriách a absolútneho víťaza určí nezávislá výskumná agentúra GfK Czech na základe výskumu verejnej mienky. V poslednej kategórii nazvanej Cena verejnosti určí víťaza široká verejnosť svojím SMS a internetovým hlasovaním. SMS a internetové hlasovanie bude prebiehať od **8. 1. 2018** do **31. 3. 2018**.
- Všetci víťazní obchodníci ocenenia Mastercard Obchodník roka 2017 budú vyhlásení počas galavečera na Slovak Retail Summite, kde si prevezmú ceny.

A) KATEGÓRIE VYHLÁSENÉ NA ZÁKLADE VÝSLEDKOV NEZÁVISLÉHO VÝSKUMU VEREJNEJ MIENKY

- Víťazi **odborových kategórií** a **Absolútny víťaz** budú vybraní na základe expertného výskumu realizovaného nezávislou spoločnosťou GfK Czech.
- V rámci výskumu budú kladené otázky 1 500 spotrebiteľov z celej Slovenskej republiky a výsledky sa vyhodnotia na základe vopred stanovených kritérií.
- Obchodníci budú ocenení v týchto **9 odborových kategóriách**:
 - 1) **Mastercard Obchodník s potravinami 2017**
 - 2) **Mastercard Obchodník s drogériou a parfumeriou 2017**
 - 3) **Mastercard Obchodník s odevmi 2017**
 - 4) **Mastercard Obchodník s obuvou 2017**
 - 5) **Mastercard Obchodník so športovými odevmi a potrebami 2017**
 - 6) **Mastercard Obchodník s elektronikou 2017**
 - 7) **Mastercard Obchodník s knihami 2017**
 - 8) **Mastercard Obchodník pre dom, záhradu a chovateľov 2017**
 - 9) **Mastercard Obchodník s nábytkom a bytovými doplnkami 2017**

B) MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA 2017 – CENA VEREJNOSTI

- O držiteľovi titulu **Mastercard Obchodník roka 2017 – Cena verejnosti** rozhodne hlasovanie prostredníctvom internetových stránok www.obchodnik-roka.sk a SMS správ.

- Hlasovanie verejnosti bude prebiehať od **8. 1. 2018** do **31. 3. 2018**.
- Pre hlasovanie verejnosti platia tieto pravidlá:
 - **Hlasovanie cez internet**
 - Hlasujúci v každej kategórii vyberú obchodníka (max. jedného), ktorému chcú dať svoj hlas.
 - Po vyplnení a odoslaní formulára sa každému hlasujúcemu automaticky zašle na e-mailovú adresu, ktorú vyplní, žiadosť o potvrdenie hlasovania. Pre úplnosť hlasovania musí každý hlasujúci túto žiadosť potvrdiť. Hlasovanie, ktoré nie je potvrdené e-mailom, nie je platné.
 - Hlasovať na internete môže každý hlasujúci maximálne 1x počas obdobia konania súťaže, preto z jednej e-mailovej adresy možno potvrdiť maximálne 1 hlasovanie počas obdobia konania súťaže.
 - Ručná kontrola hlasov odchyť prípadné pokusy o podvodné hlasovanie (napr. formou automatického vytvárania e-mailových adries). Tieto podvodné hlasy sa odstránia a budú považované za neplatné.
 - Na posilnenie bezpečnosti opíše hlasujúci pred odoslaním formulára bezpečnostný kód z obrázka (captcha).
 - **SMS hlasovanie**
 - V prípade hlasovania pomocou SMS správ stačí zadať správu vo formáte MENO OBCHODNÍKA (napríklad: OBCHOD) a odoslať ju na číslo 0902028996. Cena SMS je určená podľa platnej tarify operátora pre SMS do siete Telekom.
 - Hlasovať prostredníctvom SMS môže každý hlasujúci maximálne 1x počas obdobia konania súťaže, čo znamená, že z jedného telefónneho čísla možno hlasovať maximálne 1x počas obdobia konania súťaže.
 - V prípade podozrenia z podvodného hlasovania bude vykonaná telefonická kontrola čísel, z ktorých sa hlasovalo.
- **Na zaistenie bezpečnosti hlasovania ďalej platí:**
 - Vývoj prijatých hlasov sa bude priebežne sledovať. Pri neštandardných pohyboch hlasov (napr. dramatický nárast hlasov pre jedného obchodníka) sa hlasy okamžite preskúmajú a bude vykonané overenie ich platnosti.
 - Každý pracovný deň sa manuálne prezrie databáza s prijatými hlasmi s cieľom skontrolovať, že hlasy nie sú podvodné.
- Organizátor súťaže si vyhradzuje právo vylúčiť zo súťaže obchodníka, ktorý sa pokúsi manipulovať s hlasmi, popr. sa dopustí v rámci súťaže neetického správania.
- Priebežné výsledky sa zverejnia na internetových stránkach **www.obchodnik-roka.sk** a v médiách. Graf s priebežnými výsledkami sa bude po zahájení hlasovania obnovovať na dennej báze.

4. AKO MÔŽETE SAMI PRISPIEŤ K VÁŠMU VÍŤAZSTVU V KATEGÓRII CENA VEREJNOSTI?

- Aby mohli zákazníci hlasovať práve pre vašu spoločnosť, musia o možnosti hlasovania vedieť. **Záleží na každom obchodníkovi, ako zaujme svojich zákazníkov, a aké**



marketingové nástroje využije na podporu hlasovania, aby získal čo najvyšší počet hlasov.

- **Práve vy máte najviac možností, ako osloviť svojich zákazníkov priamo!**

Pri vašej komunikácii môžete využiť nielen logo ocenenia, ale hlasujúcim môžete aj pripomenúť, že môžu vyhrať atraktívnu cenu. **Výhrami v súťaži je 10 tabletov iPad mini 4 128GB. Každý výherca získa 1 tablet.**

Príklady prezentácie:

- Zverejnenie upútavky na možnosť hlasovania priamo **v predajni prostredníctvom POS materiálov**, na ktorých uvediete internetovú adresu a telefónne číslo, na ktorých možno pre váš obchod hlasovať. Môžete svojich zákazníkov priamo vyzvať, aby vyjadrili spokojnosť s vašimi službami hlasovaním na internetových stránkach www.obchodnik-roka.sk alebo prostredníctvom SMS.
- **Účtenky z vašich pokladní** môžu obsahovať text – Hlasujte pre nás na www.obchodnik-roka.sk.
- **Na inzeráty, plagáty a papierové stojančeky, vlajočky, samolepky a súčasné marketingové letáky** umiestnite vetu „Hlasujte pre nás na www.obchodnik-roka.sk alebo pošlite SMS v tvare NÁZOV OBCHODU na súťažné číslo 0902028996 a vyhrajte iPad mini 4 128GB.“
- Zvýšiť motiváciu vašich zákazníkov na odovzdanie hlasu môžete aj uvedením výziev na hlasovanie **v zákaznických časopisoch a reklamných letákoch**, ktoré distribuujete svojim zákazníkom či rozdáвате v predajniach.
- Aj návštevníci vašich internetových stránok by mali mať možnosť hlasovať. Nie je nič ľahšie, ako zverejniť výzvu na hlasovanie **na vašich internetových stránkach** s priamym odkazom na stránky s hlasovaním a uvedením čísla na zasielanie SMS hlasov.
- Nechajte hlasovať fanúšikov na **sociálnych sieťach**. Na svojich profiloch na **Facebooku, Twitteri** a ďalších on-line kanáloch môžete osloviť tisíce ľudí, ktorí vášmu obchodu fandi. Požiadajte ich o podporu na začiatku, v priebehu, ale tiež pred koncom hlasovania. Záujem o hlasovanie podporíte sponzoringom postov zacielených na vašich fanúšikov a ich priateľov.
- Aj vaši zamestnanci sú zákazníci, aj oni vám môžu dať svoj hlas. Motivovať ich môžete uvedením výziev na hlasovanie **v internej komunikácii** (napr. interný časopis, intranet, webové stránky a pod.). Zamestnancov môžete vyzvať na hlasovanie, avšak nesmiete im to uložiť ako pracovnú povinnosť.
- Pre vašu inšpiráciu sme pripravili aj niekoľko ukážok konkrétnych propagačných materiálov (plagát A4, samolepka, DL leták, web a FB banner) vyzývajúcich vašich zákazníkov, aby hlasovali pre váš obchod. Tieto ukážky vám zašleme vo zvláštnych dokumentoch a taktiež bude možné stiahnuť ich zo stránok www.obchodnik-roka.sk. Ak budete mať záujem, postačí, keď do týchto materiálov vložíte logo vášho obchodu, prípadne jeho názov.

Pri komunikácii môžete využiť logo Mastercard Obchodník roka 2017, ktoré vám zasielame a ktoré si budete môcť od 8. 1. 2018 stiahnuť zo stránok www.obchodnik-roka.sk.

Náhlady využitia tohto loga prosím pošlite na schválenie na e-mailovú adresu lucie.pavlu@ogilvy.com.



5. PARTNERI OCENENIA MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA 2017

Generálny partner:



Odborný partner:



6. KONTAKT

V prípade potreby akýchkoľvek dodatočných informácií, pripomienok či námetov nás neváhajte kontaktovať!

Ogilvy Public Relations, s.r.o.

Lucie Pavlů

e-mail: lucie.pavlu@ogilvy.com

Milan Kříž

e-mail: milan.kriz@ogilvy.com